

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (P, Q, R, S, F)

SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)

**EN LA VIGENCIA DEL SEGUNDO TRIMESTRE DEL
AÑO 2026**

JUNIO 2026

INTRODUCCION

SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)

En el cumplimiento de su misión y de acuerdo con las diferentes normas, que van desde la misma Constitución Política Nacional, la Ley 100 de 1993, el Decreto 1757 de 1994, el Decreto 1011 de 2006 y muy específicamente la Ley 1474 de 2011 que se refiere al Estatuto Anticorrupción, la Oficina de Atención al Usuario de la ESE Hospital del Rosario tiene desde su hacer, un enfoque de atención alineado con el modelo de atención Institucional, centrado como Amiga de la Mujer y de la Infancia – IAMI, que presta servicios de salud de primer nivel en el usuario y su familia, buscando responder a las necesidades y problemas que obstaculizan su acceso a la salud, facilitando mediante la orientación y aplicación del conocimiento de la normatividad Institucional y de la legislación vigente, el ejercicio de los derechos y los deberes de los usuarios para articular los recursos propios, los existentes en el sistema y activar las redes de apoyo institucionales.

El proceso SIAU está conformado por tres procedimientos:

1. Atención y Orientación al Usuario
2. Gestión de Reclamos, Sugerencias, Agradecimientos y Felicitaciones.
3. Monitoreo de la Satisfacción del Usuario.

1. ATENCION Y ORIENTACION AL USUARIO

Como eje fundamental del proceso de SIAU, desarrollado principalmente mediante este procedimiento, se busca siempre mostrar al usuario la comprensión de su situación, transmitirle el esfuerzo realizado por intentar resolver su necesidad y de paso educarlo sobre los conductos regulares, mecanismos y formas de acceder al Sistema de Salud actual. Y es preciso destacar la importancia de este eje, debido a que los determinantes sociales tienen cada vez mayor relevancia e impacto en la calidad de la salud de los usuarios y cuya influencia se ve reflejada en la misma predisposición con la que llegan al servicio, llegando incluso a dificultar el proceso de atención. Para la ejecución de lo anterior, la oficina de Atención al Usuario cuenta con un funcionario y dispone de canales de comunicación directa que promueven y facilitan la participación de la comunidad. Éstos son:

CANAL	MODO DE CONTACTO
LÍNEAS DE ATENCIÓN	Teléfono Administración: 3178933357 Teléfono Urgencias: 3178934013 Línea Gratuita: 018000915521
FÍSICO	Toda correspondencia documentos o escritos – en la oficina de Atención al usuario SIAU en el horario de 7:00 Am – 12:00 M 2:00 Pm – 5: 00 pm
VIRTUAL	http://www.hospitaldelrosario.gov.co/portal/atencionalusuario/servicios-virtuales/pqr/f/ siau@hospitaldelrosario.gov.co administración@hospitaldelrosario.gov.co
PRESENCIAL	Proceso personalizado en la oficina de atención al usuario ubicada en el primer piso en horario hábil.
BUZONES	Existen 4 buzones de sugerencias ubicados 1 en el pasillo de atención de consulta externa, 1 en urgencias, 1 en atención Hospitalización 1 en Promoción y Mantenimiento de la salud (PYM). Los cuales son revisados todos los días, para luego realiza el trámite de dar respuesta en los términos establecidos por el manual del usuario.



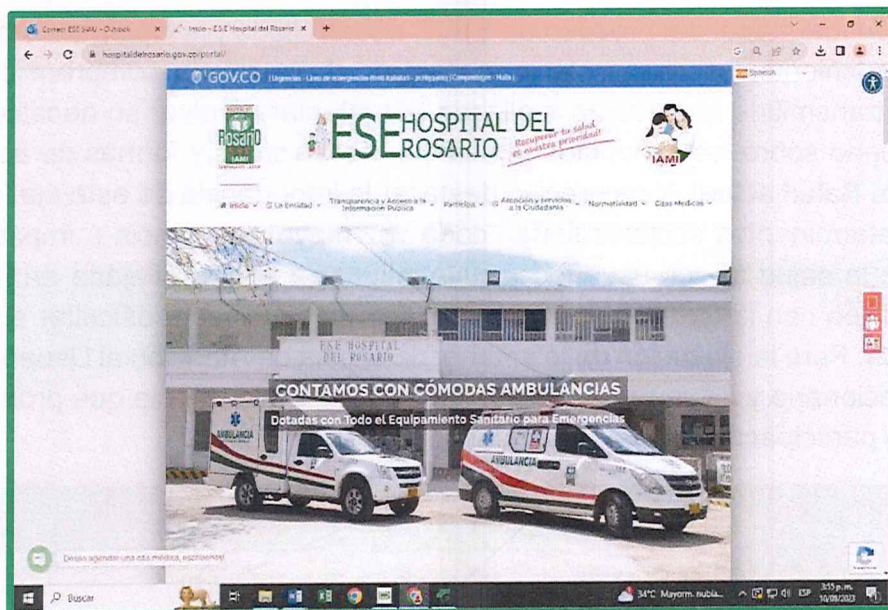
E.S.E. Hospital Del Rosario

Acreditado IAMI

por el Min. de Protección Social - UNICEF - Sec. de Salud del Huila
según Resolución 001244 del 5 de Agosto de 2008
Nit. 891180039-0



PAGINA WEB



FACEBOOK



 Carrera 9 No. 32-50 Km 1 - Via a Neiva / Campoalegre - (H)
 Teléfono administración: 317 893 3357
 administración@hospitaldelrosario.gov.co
 www.hospitaldelrosario.gov.co

Nuestra pasión es
cuidar tu salud 

CARTELERA



BUZONES DE SUGERENCIA



2. Gestión de Reclamos, Sugerencias, Agradecimientos y Felicitaciones.

Como proceso del SIAU, se desarrolla la gestión de reclamos, sugerencias, agradecimientos y felicitaciones, haciendo uso de los formatos de registro cuya manifestación se recibe se tramite y se da solución, mediante este procedimiento se busca siempre mostrar al usuario la comprensión de su situación, transmitirle el esfuerzo realizado por intentar resolver su necesidad.

- El procedimiento de recepción, tramite de las peticiones, quejas y reclamos se realizada de la siguiente manera correspondiente.
- Diligencia el formato para quejas, reclamos y sugerencias. Se recibe y se radica la manifestación interpuesta por el usuario.
- Validar la información emitida por el usuario.
- Analizar y direccionar la petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitación, de acuerdo al área involucrada.
- Enviar el oficio remisorio con copia del formato al jefe del área involucrada, calidad y gerencia.
- Recepcionar y analizar la respuesta formal y elaboración del reporte final.
- Remitir e informar la respuesta oficial al usuario.

De esta manera se realiza el procedimiento buscando el bienestar del usuario y mejorar la atención como E.S.E Hospital del Rosario.



**PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES
(P, Q, R, S, F), FORMALES DE ABRIL A JUNIO DE 2026**

PROCESO DE QUEJAS Y RECLAMOS				
CONSOLIDADO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES DEL SEGUNDO TRIMESTRE AÑO 2026				
MANIFESTACIÓN MES	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
PETICIONES	0	0	0	0
QUEJAS	1	3	1	5
SOLICITUDES	0	0	0	0
SUGERENCIAS	1	0	0	1
FELICITACIONES	2	0	0	2
TOTAL	4	3	1	8

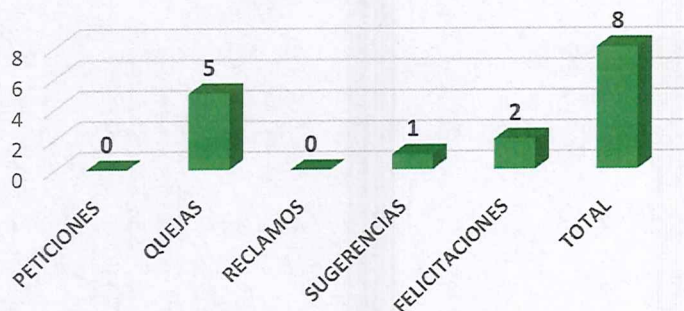
Tabla No 1 Fuente: Oficina SIAU ESE del Rosario de Campoalegre

ANALISIS

Tabla No 1. Se evidencia el consolidado del segundo trimestre de 2026, donde se han recibido un total de ocho (8) manifestaciones por los usuarios quienes utilizan los diferentes servicios de la ESE Hospital del Rosario, a lo que se refleja que en el mes de mayor manifestaciones interpuestas fue el mes de **abril** con un total de 4 manifestaciones de las cuales fueron una (1) queja, una (1) sugerencia, dos (2) felicitaciones, en **mayo** con tres (3) queja; por último se tiene el mes de **junio** con una (1) queja.

A cada una de las anteriores quejas, sugerencias y felicitaciones recibidas y radicadas de los usuarios que utilizan los servicios de la E.S.E Hospital del Rosario se realizó el trámite establecido según lo indicado en el Manual de Atención al Usuario, en cumplimiento a los términos de oportunidad.

CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES DEL SEGUNDO TRIMESTRES DE 2026.



CANALES DE RADICACION DE P.Q.R.S.F VIGENCIA SEGUNDO TRIMESTRE DEL AÑO 2026

CANAL DE RADICACION P.Q.R.S. F					
P.Q.R.S. D	BUZÓN	OFICINA SIAU	SECRETARIA GERENCIA	CORREO ELECTRONICO	TOTAL
QUEJAS	1	4	0	0	5
SOLICITUDES	0	0	0	0	0
SUGERENCIAS	1	0	0	0	1
FELICITACIONES	1	1	0	0	2
TOTAL	3	5	0	0	8

Tabla No 2 Fuente: Oficina SIAU ESE del Rosario de Campoalegre

Tabla No 2. Se relacionan los canales de radicación se evidencia que las manifestaciones por escrito del segundo trimestre de 2026, la mayor cantidad que se presentaron fue por el canal de oficina de SIAU, con 5 manifestaciones de las cuales fueron cuatro (4) quejas y una (1) felicitación; seguido del canal de buzón de sugerencias con 3 manifestaciones una (1) queja, una (1) sugerencia y una (1) felicitación.

**CONSOLIDADO P.Q.R.S.F. POR SERVICIO VIGENCIA SEGUNDO
TRIMESTRE DEL AÑO 2026**

CLASIFICACIÓN SERVICIO	URGENCIAS	FARMACIA	CONSULTA EXTERNA	FACTURACION	TOTAL
QUEJAS	4	0	0	1	5
SUGERENCIA	0	1	0	0	1
FELICITACIONES	2	0	0	0	2
TOTAL	6	1	0	1	8

Tabla No 3 Fuente: Oficina SIAU ESE del Rosario de Campoalegre

Tabla No 3.

Se evidencia que el servicio donde se presentaron mayor cantidad de manifestaciones fue **urgencias** con un total de 6 de las cuales 4 fueron quejas, 2 felicitaciones, en el en el servicio de **farmacia** con una 1 sugerencia; en el servicio por último en el servicio de **facturación** 1queja.

Procedimiento: Se realiza la retroalimentación correspondiente de la inconformidad interpuesta por los usuarios a la coordinadora de cada servicio e igualmente al grupo de seguimiento y vigilancia de seguridad al paciente, talento humano y calidad; de esta manera.

**NATURALEZA DE LAS QUEJAS RECEPCIONADAS POR LOS
DIFERENTES CANALES DE RECEPCION VIGENCIA DEL
SEGUNDO TRIMESTRE DEL AÑO 2026.**

Durante la vigencia del segundo trimestre del año 2026; se radicaron un total de (8) manifestaciones, cinco (5) quejas, dos (2) felicitaciones y una (1) sugerencias estas PQRSFS reflejan las siguientes características con su respectiva solución.

FECHA DE RADICACION	QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA, FELICITACION	CANAL DE ATENCION	ENTIDAD A LA QUE SE REMITE	ASUNTO	TIEMPO DE RESPUESTA	SERVICIO A QUIEN REMITIO LA QUEJA
7-abr-26	QUEJA	BUZON DE SUGERENCIAS	NUEVA EPS	Usuario manifiesta inconformidad con la atención del servicio del Dr. Jefferson jara, indica que su atención fue desinteresada con el paciente.	10	Se evidencia que el día 2 de abril de 2026 ingresó al servicio de urgencias el paciente Jorge Leonardo joven, quien manifestó como motivo de consulta la solicitud de terminación y ampliación de una incapacidad médica ambulatoria, asociada a una patología de carácter crónico, la cual, según lo referido por el mismo paciente, es de larga evolución. durante la atención, el personal de salud realizó la valoración clínica correspondiente, garantizando una atención oportuna, integral y humanizada, conforme a los protocolos institucionales y a los lineamientos del sistema general de seguridad social en salud. en el marco de dicha atención, se le explicó al paciente que la expedición y/o ampliación de incapacidades

						derivadas de patologías crónicas de manejo ambulatorio debe realizarse a través del servicio de consulta externa, en donde se asegura la continuidad del tratamiento, el seguimiento clínico y la pertinencia de este tipo de decisiones médicas.
7-abr-20	SUGERENCIA	BUZON DE SUGERENCIAS	SANIDAD MILITAR	Usaria manifiesta solidaridad para que vendan medicamentos en la farmacia del hospital, independientemente tiene que primar la salud del paciente	5	En este sentido, es importante informar que los medicamentos identificados como de "uso institucional" están destinados exclusivamente a la atención de los pacientes vinculados a la institución, por lo cual no está permitida su comercialización o entrega para fines diferentes a los establecidos. esta disposición se encuentra sustentada en el decreto 677 de 1995, el cual regula aspectos relacionados con medicamentos y establece la prohibición de su comercialización cuando estos son de uso exclusivo institucional. asimismo, el incumplimiento de esta normativa puede acarrear consecuencias legales, tales como medidas sanitarias (incluyendo decomiso de productos o cierre de establecimientos) y eventuales responsabilidades penales. de igual manera, el servicio farmacéutico se rige por lo dispuesto en el decreto 780 de 2016 (decreto único reglamentario del sector salud), la resolución



						1403 de 2007, que establece el modelo de gestión del servicio farmacéutico, así como por los lineamientos y conceptos de vigilancia emitidos por el Invima, garantizando así la calidad, seguridad y uso adecuado de los medicamentos
28-abr-26	FELICITACION	OFICINA DE SIAU	SANITAS	Usuaría manifiesta agradecimientos con la dra. Martha Viviana Botello por su carisma, excelente profesionalismo y amabilidad con la atención de la menor.	1	Se realiza el respectivo procedimiento de pqrsl y se procede a entregar oficialmente las felicitaciones al profesional mencionado en la manifestación
29-abr-26	FELICITACION	OFICINA DE SIAU	NO IDENTIFICA	Usuaría manifiesta agradecimientos con la dra. Martha Viviana Botello y a la enfermera clara Sánchez por su carisma, excelente profesionalismo, atención y amabilidad con la atención de la menor.	1	Se realiza el respectivo procedimiento de PQRSF y se procede a entregar oficialmente las felicitaciones al profesional mencionado en la manifestación
4-may-26	QUEJA	OFICINA DE SIAU	NUEVA EPS	La señora Angela Quimbaya, acudiente del menor Emiliano ome, quien manifiesta inconformidad con la atención del médico Carlos Sandino, indica negligencia por parte del médico tratante porque no lo remitió para	2	Es importante precisar que, en pacientes pediátricos, algunas lesiones osteoarticulares pueden presentar hallazgos radiológicos sutiles o difíciles de identificar en una valoración inicial, debido a los procesos normales de crecimiento y presencia de núcleos de osificación en desarrollo, situación ampliamente descrita en la literatura médica. en

				descartar , indica que el medico no tiene conocimiento.		este caso, la conducta médica adoptada inicialmente obedeció al criterio clínico derivado de los hallazgos disponibles en el momento de la atención. de igual manera, revisados los registros clínicos, no se evidencia omisión deliberada, negligencia o intención de afectar la salud del menor por parte del profesional tratante. por el contrario, una vez identificado el hallazgo en la nueva valoración, se garantizó la continuidad, oportunidad y pertinencia en la atención médica requerida. así mismo, se evidenció que durante dicha atención se ordenó seguimiento ambulatorio por pediatría y se brindaron recomendaciones y signos de alarma a la acudiente, actuaciones que se encuentran registradas en la historia clínica institucional.
27-may-26	QUEJA	OFICINA DE SIAU	NUEVA EPS	la señora luz Mery gaita, manifiesta inconformidad del servicio de urgencias por parte de la jefe de turno, ya que el paciente tiene remisión pendiente por oftalmología, pero según disponibilidad y referencia de las entidades de segundo nivel no iba hacer aceptado, por tanto, le sugieren que firme retiro voluntario y haga	3	De acuerdo con la verificación efectuada, se constató que el trámite de remisión fue gestionado oportunamente conforme a los protocolos institucionales vigentes. sin embargo, es importante señalar que la disponibilidad de cupos para atención por oftalmología depende de la capacidad instalada y de la aceptación por parte de las instituciones prestadoras de servicios de salud receptoras, así como de las gestiones adelantadas por la



				su ingreso a un segundo nivel por sus propios medios a lo que se mal interpreto y se generó controversia en el servicio.		entidad promotora de salud (eps) responsable del aseguramiento del usuario.
29-may-26	QUEJA	OFICINA DE SIAU	NUEVA EPS	Usuario manifiesta inconformidad, por que al momento de solicitar la epicrisis esta descrito que la acompañante fue grosera con el personal asistencial quien hizo parte de la atención del paciente, a lo que indica que sea modificada esta afirmación	2	Para tal fin, se efectuó la verificación de la historia clínica, el análisis de los registros institucionales y la consulta con el personal asistencial y administrativo que participó en la atención del usuario. como resultado de esta revisión, se evidenció que durante la estancia del paciente en el servicio de urgencias se presentaron manifestaciones de inconformidad por parte de la acompañante, relacionadas principalmente con el proceso de remisión y traslado del paciente, situación que generó diversos requerimientos al personal encargado de la atención y gestión administrativa. de acuerdo con la información recopilada, las anotaciones consignadas en la historia clínica corresponden a registros efectuados por el profesional tratante en ejercicio de su autonomía profesional y en cumplimiento de los lineamientos normativos que regulan el diligenciamiento de la historia clínica. dichos registros tienen como finalidad documentar los acontecimientos relevantes ocurridos

						durante la prestación de los servicios de salud y constituyen parte integral del registro clínico del paciente. asimismo, durante la investigación realizada no se evidenciaron actuaciones por parte del personal asistencial que hubiesen afectado la calidad de la atención médica brindada ni que hubiesen limitado el acceso del paciente a los servicios requeridos. por el contrario, se verificó que la institución continuó desarrollando las gestiones correspondientes para garantizar el proceso de referencia y traslado, conforme a los protocolos y procedimientos establecidos.
12-jun-26	QUEJA	OFICINA DE SIAU	SANITAS	Usaria manifiesta inconformidad con la atención de la ventanilla número 4 de facturación, indica que la funcionaria responde de manera inadecuada, y grosera.	2	De acuerdo con la verificación efectuada, se evidenció que su cita médica se encontraba programada para las 8:40 a.m. y que el proceso de facturación fue realizado a las 9:00 a.m., registrándose un ingreso posterior a la hora inicialmente asignada. según la información recopilada, al momento de su llegada se le informó que, debido al retraso presentado, era necesario confirmar con el profesional de salud la posibilidad de brindarle la atención. por esta razón, se le indicó acercarse al consultorio correspondiente para consultar la disponibilidad del médico. posteriormente, y pese a haberse





E.S.E. Hospital Del Rosario

Acreditado IAMI

por el Min. de Protección Social - UNICEF - Sec. de Salud del Huila
según Resolución 001244 del 5 de Agosto de 2008
Nit. 891180039-0



						presentado fuera del horario programado, se realizó la facturación de la cita con el fin de facilitar la prestación del servicio.
--	--	--	--	--	--	---

3. MONITOREO DE LA SATISFACCION DE LOS USUARIOS EN LOS SERVICIOS DE SALUD EN LA VIGENCIA DEL SEGUNDO TRIMESTRE DEL AÑO 2026.

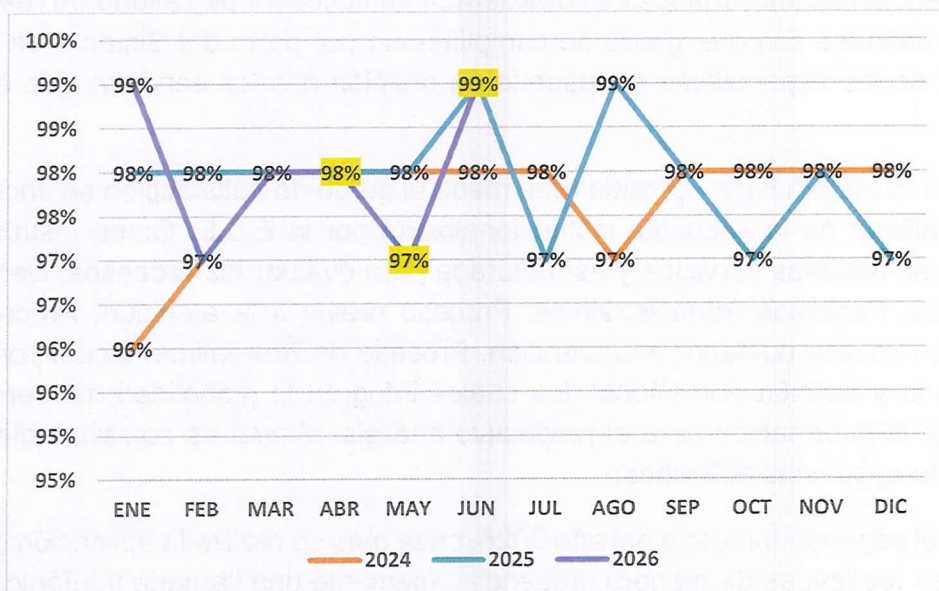
La satisfacción de los usuarios es considerada un indicador de calidad de resultado y puede definirse como el grado de cumplimiento por parte del Sistema de Salud respecto de las expectativas del usuario en relación con los servicios que éste le ofrece.

Dentro de la metodología aplicada para medir el grado de satisfacción se encuentra la aplicabilidad de la encuesta institucionalizada por la E.S.E. Como instrumento aplicado en diversos servicios y estructurada para evaluar los procesos: Derechos y Deberes, Procesos Administrativos, Proceso previo a la atención, Proceso de atención, Proceso posterior a la atención, Proceso de Retroalimentación por parte del usuario y Satisfacción Global, los cuales integran la globalidad del servicio y contienen la información para el respectivo análisis, el cual es correspondiente al estudio de encuestas aplicadas.

Durante el segundo trimestre del año 2026, cada mes se realiza la aplicación de 300 encuestas realizadas de manera presencial, mediante una llamada telefónica y las que realizan los usuarios por página web, los cuales utilizan los servicios de la ESE Hospital del Rosario, urgencias, ecografías consulta externa, odontología, laboratorio, vacunación, farmacia, facturación, planificación, crónicos, psicología, rayos x, hospitalización, control de gestantes, control de crecimiento.

A continuación, se relaciona las gráficas donde son evaluados los criterios de satisfacción según lo estableció la resolución 256 de 2016, resolución por la cual se dictan disposiciones en relación con el Sistema de Información para la Calidad y se establecen los indicadores para el monitoreo de la calidad en salud de la vigencia del año 2024, 2025 y 2026 de esta manera arrojando el porcentaje de satisfacción logrado de acuerdo con las encuestas aplicadas a los usuarios que utilizan los servicios de la E.S.E. Hospital del Rosario.

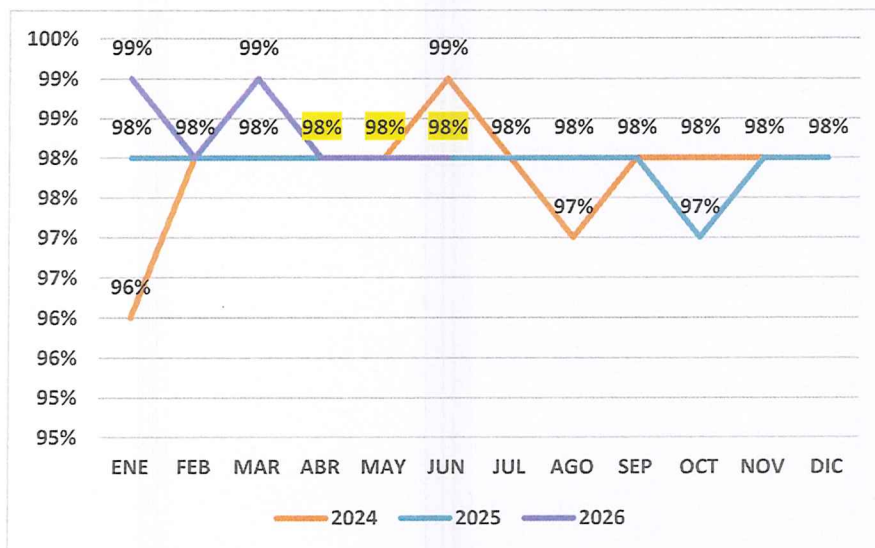
PROPORCION DE SATISFACION GLOBAL RESPECTO A LOS SERVICIOS DE SALUD QUE HA RECIBIDO A TRAVES DE LA IPS?



Grafica N° 1: Fuente: Oficina SIAU ESE de Rosario Campoalegre

Gráfica N° 1. Nos muestra la proporción de satisfacción global respecto a los servicios de salud que utiliza los usuarios durante el segundo trimestre de la vigencia del año 2026, como se evidencia que en el mes de enero se inicia con una proporción de un 98%, abril con un 97%, mayo con un 99% junio, de satisfacción; Lo cual se evidencia que se logró tener la meta establecida del 98 % de satisfacción.

PROPORCION DE SATISFACCION: ¿RECOMENDARIA SU IPS A UNFAMILIAR O AMIGO?



Gráfica N° 2: Fuente: Oficina SIAU ESE de Rosario Campoalegre

Gráfica N° 2. Nos muestra la proporción de usuarios que recomiendan la E.S.E Hospital del Rosario, durante el segundo trimestre del año 2026, iniciando el mes de enero se inicia con una proporción de un 98%, abril con un 98%, mayo 98%, junio satisfacción. Donde se evidencia que se logró superar la meta establecida del 98% de satisfacción.

MARLY GISETH TRUJILLO MEDINA
COORDINADORA SIAU

REVISÓ: DIEGO ARAGONES
JEFE CONTROL INTERNO

